

RESOLUÇÃO N° 017, DE 26 DE ABRIL DE 2017.

**REGULAMENTA E ESTABELECE FUNÇÕES,
PROCEDIMENTOS E PRAZOS PARA O
FUNCIONAMENTO E GESTÃO DA OUVIDORIA DA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE
TUBARÃO.**

**O SUPERINTENDENTE GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO
DE TUBARÃO,** no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 020/2008, resolve:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados e a AGR-Tubarão, definido no Art. 22 da Lei Complementar 20/2008. As comunicações feitas a este órgão serão assim classificadas:

I – Atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente feito pelo Coordenador de Ouvidoria;

II – Processo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer às superintendências da AGR-Tubarão, à empresa concessionária ou a terceiros.

Art. 2º São funções do Coordenador de Ouvidoria:

I - Atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos concedidos e Poder Concedente, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre concessionárias, permissionárias e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório;

II - Registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela AGR-Tubarão;

III - Organizar e manter balanço permanente das reclamações recebidas, atendidas e resolvidas;

IV - Acompanhar e coordenar os serviços de atendimentos das reclamações a AGR TUBARÃO, pessoais, telefônicas ou por correio eletrônico;

V - Executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas pelo Superintendente Geral.

Art. 3º Esta Resolução estabelece objetivos e responsabilidades, bem como disciplina a abertura do processo de Ouvidoria na Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria da AGR-Tubarão:

I - Garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;

II - Garantir o direito de manifestação a todos os envolvidos nos processos;

III - Mediar conflitos com clareza e justiça;

IV - Atuar na prevenção de conflitos, identificando e propondo medidas ao Poder Público concedente e à AGR-Tubarão;

V – Contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade dos serviços;

VI – Elaborar relatórios periódicos de atuação à AGR-Tubarão e ao Poder Público concedente;

VII – Atuar com autonomia e independência;

Art. 5º São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela AGR-Tubarão:

I – Os usuários dos serviços;

II – O Poder Público concedente;

III – Os prestadores dos serviços;

IV – Terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor;

CAPÍTULO II

DA ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 6º O Processo de Ouvidoria poderá ser classificado como:

I – Reclamação;

II – Crítica;

III – Sugestão.

Art. 7º O Processo de Ouvidoria será registrado mediante solicitação expressa de usuário de serviço regulado pela AGR-Tubarão, presencialmente ou por e-mail;

Art. 8º Todos os Processos de Ouvidoria serão documentados em formulário apresentado de acordo com o Anexo I desta resolução, que deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - Nome do solicitante;

II - Endereço completo, telefone e e-mail do solicitante, sempre que possível;

III - Número da matrícula do usuário, exceto no caso de inexistência de matrícula;

IV - A classificação do Processo, conforme estabelecido no Art. 5º;

V - As providências pretendidas, quando houver;

VI - A data da abertura do Processo de Ouvidoria;

VII - Nome do atendente.

CAPÍTULO III

DA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 9º O Coordenador de Ouvidoria da AGR-Tubarão será o responsável pela correta tramitação dos processos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor.

Art. 10 Após aberto o Processo de Ouvidoria, o Coordenador de Ouvidoria da AGR-Tubarão deverá notificar a prestadora de serviço, para sua manifestação. Após a análise, deverá solicitar parecer da superintendência responsável, emitir um relatório conclusivo ao usuário e notificar a prestadora de serviço, de acordo com o fluxograma apresentado no Anexo 2 desta resolução.

PARÁGRAFO ÚNICO A prestadora de serviço deverá informar à AGR-Tubarão um endereço de e-mail, através do qual serão feitas as notificações previstas nesta resolução

CAPÍTULO IV

DOS PRAZOS

Art. 11 Após aberto o Processo de Ouvidoria, esta agência tem o prazo de até 30 dias, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário. Caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo por mais 30 dias.

§ 1º A concessionária seguirá os seguintes prazos para atendimento das solicitações da Ouvidoria:

I – verificação de hidrômetro, até 10 (dez) dias úteis;

II – suspensão de fatura, imediatamente;

III – demais solicitações, até cinco dias úteis.

§ 2º Ficam suspensos os prazos quando houver solicitação a órgãos alheios aos serviços regulados pela AGR-Tubarão.

§ 3º Em caso de descumprimento dos prazos por parte da empresa concessionária, a Ouvidoria deverá dar ciência à Superintendência Geral para tomada de providências.

Art. 12 A solicitação de acesso aos registros ou cópia dos Processos de Ouvidoria, encerrados ou não, deverá ser formalizada e o prazo de entrega será de 2 (dois) dias úteis.

CAPÍTULO V

DO ENCERRAMENTO DE PROCESSOS DE OUVIDORIA

Art. 13 As solicitações de Ouvidoria serão encerradas, com manifestação conclusiva, quando:

- I. Houver resposta conclusiva ao usuário;
- II. Após três tentativas de contato, o usuário não for localizado;
- III. O solicitante não atender, no prazo estipulado pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14 Enquanto não encerrado o Processo de Ouvidoria, a unidade do reclamante só poderá ter interrompido o serviço se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário desta agência, a pedido da prestadora de serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO Verificada a inobservância da vedação estabelecida no caput deste artigo, o Superintendente Geral poderá determinar que a prestadora restabeleça o serviço ao reclamante, imediatamente.

Art. 15 Indenizações patrimoniais ou morais não serão objetos de Ouvidoria, cabendo a ela apenas temas relacionados diretamente à prestação do serviço.

Art. 16 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e Publique-se.

Tubarão, SC, 26 de abril de 2017.

*MICHEL SZYMANSKI
Superintendente Geral
AGR - Tubarão*

“P U B L I C A Ç Ã O”

Publicado no Mural Oficial da Recepção da AGR-Tubarão na mesma data.

*JOSÉ EDUARDO FRANCISCO ABUGATTAS
Superintendente Administrativo
AGR-Tubarão*

ANEXO 1

MODELO DO FORMULÁRIO DE ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

OUVIDORIA nº		2017	Data:	
Nome do Proprietário				
Nome do Reclamante:				
Matrícula:		Fone:		
Atendente:		e-mail:		

	Reclamação		Crítica		Sugestão
--	------------	--	---------	--	----------

IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA:

Valor da Fatura	Erro de Leitura	Falta de água
Troca de Hidrômetro	Vazamento	Qualidade da água
Corte Indevido	Religação/Supressão	Conserto de rede
Outros		

Ocorrência

--

Ouvidoria

--

Prestadora de Serviço

--

Parecer ou fiscalização

--

Ouvidoria

--

ANEXO 2

FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE OUVIDORIA

